

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,  
Salam sejahtera bagi Bapak/Ibu/Saudara/i.

Perkenalkan, saya Arief Darmawan, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung, saat ini sedang menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1). Judul penelitian saya adalah:

**“Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty pada Pengguna Shopee di Kabupaten Pringsewu.”**

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi terkait pengalaman serta loyalitas Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai pengguna Shopee. Data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya akan digunakan untuk keperluan akademik dan dijamin kerahasiaannya. Tidak ada jawaban benar atau salah. Mohon untuk menjawab seluruh pernyataan sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya.

Jawaban diberikan dengan memberi tanda (✓) pada salah satu dari lima pilihan jawaban berikut sesuai dengan tingkat kesetujuan terhadap pernyataan :

| Skala | Keterangan          |
|-------|---------------------|
| 1     | Sangat Tidak Setuju |
| 2     | Tidak Setuju        |
| 3     | Netral              |
| 4     | Setuju              |
| 5     | Sangat Setuju       |

Atas partisipasi dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Hormat saya,  
Arief Darmawan  
Mahasiswa Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

## A. Demografi Responden

### **Jenis Kelamin**

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

### **Usia**

- ☐ < 20 tahun
- ☐ 20–25 tahun
- ☐ 26–30 tahun
- ☐ > 30 tahun

### **Tingkat Pendidikan Terakhir**

- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/SMK
- ☐ Diploma (D1/D2/D3)
- ☐ Sarjana (S1)
- ☐ Pascasarjana (S2/S3)

### **Status Pekerjaan**

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Pegawai Negeri/Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Tidak bekerja

### **Frekuensi Belanja di Shopee**

- ☐ 1–2 kali per bulan
- ☐ 3–5 kali per bulan
- ☐ >5 kali per bulan

### **Lama Menggunakan Shopee**

- ☐ < 6 bulan
- ☐ 6 bulan – 1 tahun
- ☐ > 1 tahun

B. Pengukuran *Customer Experience* (X1)

| No | Dimensi                                    | Pernyataan                                                                                                    | Nilai Skala |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|    |                                            |                                                                                                               | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Personalization<br>(X1.1)                  | Shopee menampilkan rekomendasi produk sesuai dengan minat dan riwayat pencarian saya.                         |             |   |   |   |   |
| 2  |                                            | Promo dan diskon yang muncul di akun saya terasa relevan dengan kebutuhan saya.                               |             |   |   |   |   |
| 3  |                                            | Tampilan halaman Shopee terasa disesuaikan dengan preferensi dan kebiasaan belanja saya.                      |             |   |   |   |   |
| 4  | Accessibility<br>(X1.2)                    | Saya mudah menemukan produk yang saya cari di aplikasi Shopee.                                                |             |   |   |   |   |
| 5  |                                            | Aplikasi Shopee memiliki tampilan dan navigasi yang mudah dipahami.                                           |             |   |   |   |   |
| 6  |                                            | Informasi produk di Shopee mudah diakses dan lengkap.                                                         |             |   |   |   |   |
| 7  | Convenience<br>(X1.3)                      | Proses checkout dan pembayaran di Shopee sangat mudah dilakukan.                                              |             |   |   |   |   |
| 8  |                                            | Saya merasa nyaman dan efisien saat bertransaksi di Shopee.                                                   |             |   |   |   |   |
| 9  |                                            | Saya jarang mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi Shopee.                                        |             |   |   |   |   |
| 10 | Customer<br>Recognition<br>(X1.4)          | Shopee memberikan notifikasi atau ucapan pada momen-momen khusus saya (misalnya ulang tahun atau hari besar). |             |   |   |   |   |
| 11 |                                            | Shopee memberikan penawaran khusus atau eksklusif untuk saya sebagai pelanggan.                               |             |   |   |   |   |
| 12 |                                            | Saya merasa diperhatikan secara personal oleh Shopee sebagai pengguna tetap.                                  |             |   |   |   |   |
| 13 | Helpfulness &<br>Problem<br>Solving (X1.5) | Layanan bantuan Shopee mudah diakses ketika saya mengalami masalah.                                           |             |   |   |   |   |
| 14 |                                            | Tim layanan pelanggan Shopee cepat dalam merespons keluhan saya.                                              |             |   |   |   |   |

|    |  |                                                                             |  |  |  |  |  |
|----|--|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 15 |  | Saya merasa puas dengan solusi yang diberikan Shopee atas keluhan saya.     |  |  |  |  |  |
| 16 |  | Shopee menyediakan informasi bantuan (FAQ, panduan, chatbot) yang membantu. |  |  |  |  |  |

C. Pengukuran *Customer Loyalty* (X2)

| No | Pernyataan                                                                  | Nilai Skala |   |   |   |   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|    |                                                                             | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Saya berniat untuk terus menggunakan Shopee dalam jangka panjang.           |             |   |   |   |   |
| 2  | Saya merasa lebih nyaman berbelanja di Shopee dibanding platform lain.      |             |   |   |   |   |
| 3  | Saya sering membeli kembali produk dari toko yang sama melalui Shopee.      |             |   |   |   |   |
| 4  | Saya akan merekomendasikan Shopee kepada teman atau keluarga.               |             |   |   |   |   |
| 5  | Shopee adalah pilihan utama saya saat ingin belanja online.                 |             |   |   |   |   |
| 6  | Saya tetap menggunakan Shopee meskipun ada banyak platform e-commerce lain. |             |   |   |   |   |